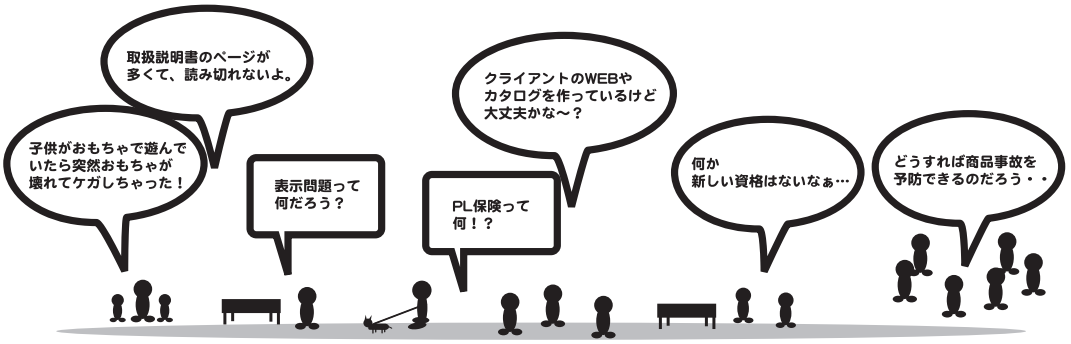
サンプル

最新！ PL 対策

2009 年版

解説書



Copyright 2008 masatoshi yoshigaki

JTDNA
jtdna.or.jp

特定非営利活動法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会

©PROCONSULTS2009.04.24JTDNA

JTDNA
jtdna.or.jp

Index

はじめに ―― P.1
1. JTDNA の推進する PL 対策 ―― P.2
2. 行政の取り組みと JTDNA の関係 ―― P.3
3. 製品事故対応の現状 ―― P.4
4. PL 事故と製品事故の判断について ―― P.5
5. PL 事故の判定 ―― P.6
6. 迅速な PL 事故認定の必要性と実施方法 ―― P.7
7. PL 事故と認定するための要件 ―― P.8
8. PL 対策イメージ図 ―― P.9
9. 製品事故予防策（PLP) ―― P.10
10. 製品事故発生後対策 (PLD) ―― P.11
11. 事故が発生したら＞＞ ―― P.12
12. 早期和解支援サービス（事業者向け）について ―― P.13
13. 早期和解支援サービス（被害者向け）について ―― P.14
14. 被害者救済制度の創設に向けて ―― P.15
15. 情報社会にあった保険の創設 ―― P.17
16. 用語・解釈などについて ―― P.18
16-1　PL 法上の欠陥の定義と、当該 PL 事故認定要件の定義の相違 ―― P.18
16-2　PL（製品欠陥）事故の原因についての当協会の見解 ―― P.19
2009 年前半実施アンケート ―― P.21
製品安全（PL) 対策検証用聞き取りシート ―― P.22
JTDNA 設立趣旨 ―― P.23

知的所有権等に関する重要事項

この解説書は、当協会にて積極的に個人や事業者のノウハウを提供している会員の権利を侵害しないよう、NPO 法人として、会員の知的所有権などを総括して主張しています。下記期日以後における当協会の書類による承認を得ない一切の類似事業を制限した上での情報公開です。報道機関や公益団体などにて、記載内容などを抜粋で使用される場合は、事前に当協会の承認を得てください。
※当協会の設立趣旨を最終ページに記載していますので、ご参照ください。

平成 21 年 4 月 24 日

特定非営利活動法人　日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会

はじめに・・・

当協会は、製品事故（製品が原因の事故）を予防するために、デザイナー、技術者、弁護士、医療従事者、損害保険プロ代理店、主婦、学生ほか、多方面で活躍されている方々が集まり、製品事故予防対策の普及啓蒙活動を行っている内閣府認証 NPO 法人です。

当協会では「製品事故予防の要は取扱説明書、その質の高さがその後の状況を大きく左右する」との信条に基づき、設立時より毎年「最新！ PL 対策ガイド」にて PL 対策を公表してまいりました。また多数の専門家視点を採択した各種ガイドラインの策定、検証プログラムや最新 web 環境の準備も行いました。さらに、コンプライアンス違反予防のための法務知識、製品事故発生時に早期解決に対応できる知識・技術等を習得した「テクニカルデザイナー」「PL アドバイザー」などの人材育成や、事業者に対しての製品安全、特に消費者の誤使用による事故を予防するための指導などを行い、その実効性を確認してまいりました。そしてこの度、これらの方法論と実践方法の確立を機に、平成 21 年５月１日より製品事故早期和解支援策を開始するため、本解説書を作成いたしました。

ここに示す PL 対策は、「事故発生後対策の要は初期対応、その質の高さがその後の状況を大きく左右する」を信条に、事業者の保身のためではなく、万一、製品事故が起こった場合の責任の所在を明確にし、法的対応以前に被害者の救済が最優先される社会の仕組みがあるべし、との取り組む方向性をとりまとめたものです。

消費者庁設立などにより、製品事故発生における早期和解は、極めて重要な位置を占めると思われます。この解説書が製品事故の予防と、早期和解の一助となれば幸いです。

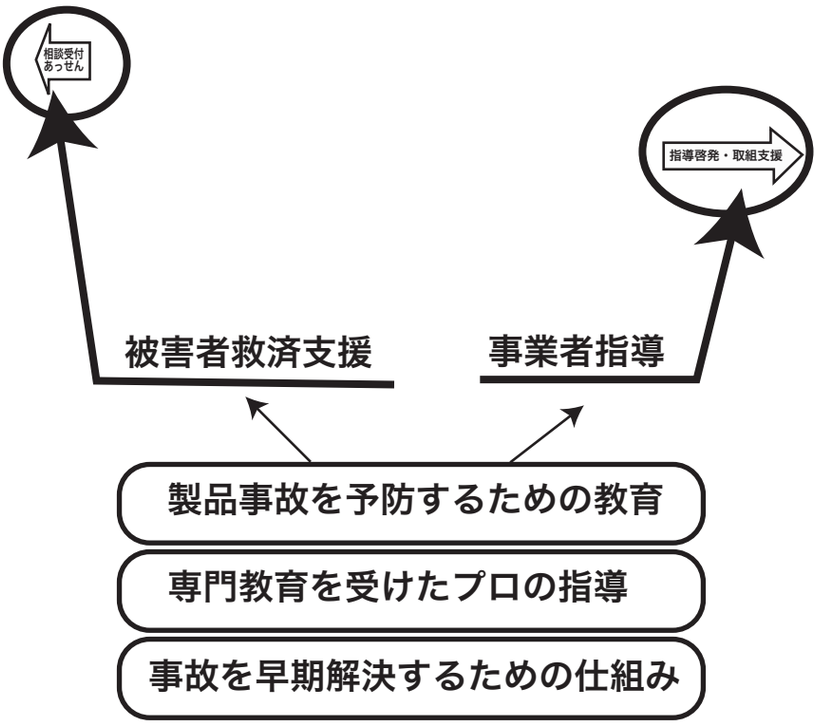
- この解説書は、製品を製造輸入、販売、小売りする事業者などが、製品事故を予防し、万一事故が起きた場合に速やかにその対応を行い、被害者の救済、再発防止などの取組みを履行し、社会インフラとしての企業の役割を達成する「PL 対策」の有るべき姿、全容を示しています。
- 技術的視点だけでは解決しない「使用者の誤使用防止は正しい使い方を取扱説明書にわかりやすく書く」ということに【事業者の説明責任】の基本を置きます。
- 平成 7 年の PL 法施行により、保険会社が主体となり「PL 保険」による被害者救済のインフラを構築しましたが、「事業者の PL 法防衛対策」としての取組みになり、保険そのものも多様化した社会構造になじまない状況になりました。この解説書では、被害者救済も含めたインフラを説明するため、情報社会に適した製品事故長期補償保険（仮称）についても解説しています。

2. 行政の取り組みと　JTDNA の関係

製品事故情報が国に報告されるようになり、緊急性を要する重大事故などが国により消費者に開示される仕組みが動き始めています。
また、早期和解促進（ADR) も取り組みが始まっています。

消費者庁発足とともに、消費者への行政施策が大きく前進し、安心して消費経済が活性化されることが世間でも期待されています。当協会としても消費者と事業者との信頼回復への一助になればとの強い思いを抱きつつ、当事業を推進しております。当協会の消費者、事業者ともに製品事故予防と早期解決に向けた具体的なこのマニュアルで示す PL 対策と指導教育の仕組みや専門知識は、下図のように、今すぐに具体的に実施できるものです。

消費者庁の創設後の消費者行政のイメージ図



4.PL 事故と製品事故の判断について

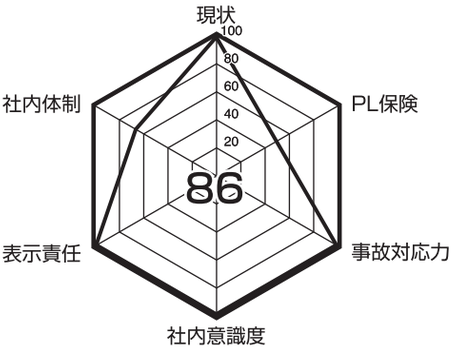
一般的に「製品事故」は PL 法で定める「欠陥」が確定した製品事故との解釈をされがちですが、PL 事故と製品事故には違いがあります。「製品事故」は、PL 法の「欠陥定義」などに関係なく「製品が原因で起こった事故」を指し、正しくは製品事故の中に「PL 事故」が包括されます。

通常、重大な製品事故が起こるたび、その原因究明について科学的実験や再現試験などを行い、PL 事故であったかどうかの検証を行います。しかし、製品事故の主要因が「誤使用」であるなら、このデータを統計的に集めても、その後の設計などの参考にはなるものの、事故の再発抑止にはなりません。製品の誤使用の予防には「取扱説明書」「本体表示」などの表示対応が有効であることは「長期使用製品安全点検・表示制度」にても提示されており、当協会もそれに賛同しています。また、消費者視点で製品事故の原因や責任所在を考えた場合、事故の程度や過去事例、科学的根拠は尺度にならず、製造者や販売者が使用者に誤使用をさせないあらゆる努力と改善を行っていたか、製造物を市場に供給し利益を得る事業者の責任を全うしていたかという当たり前のことが重視されます。このような観点から、当協会では「製品事故が発生し、結果的にその製品による拡大損害に至れば、製品の欠陥の有無に関わらず、製品事故を PL 事故とする」ことで実務上支障をきたさないと判断します。（過去の PL 保険金支払い事例でも実証済み）

JTDNA 製品安全（PL）検証プログラムによる客観的評価事例

製品ごとの潜在的なＰＬ環境を示します。

左半分はPLD（事故予防策）の傾向、右半分はPLD（事故発生後対策）の傾向が表示されます。



一般的に製品取引には、製品を扱う事業者の企業与信（取引実績や企業規模など）を重視します。
又、製品そのものの評価も、性能などの検査結果や供給力、法律で定められたマークや表示がされているか、外観的な棄損などに重点を置きます。
製造販売チャネルや流通多様化、関連法規の厳罰化等により、製品毎の潜在的な製品安全環境が刻々と変化しています。
この検証では、製品安全上の製品が持つ潜在的リスクを、評価ポイントと不備などの改善すべき事項をレーダーチャートで示します。
現在の品質管理にこの検証で示された不備を改善し、更なる品質向上を目指してください。

8. PL 対策イメージ図

PLP(製品事故予防策)

製造 (輸入) 者
商社
小売事業者

市場にあった設計、使用条件などを満たし十分な試験などを行い、**安全な製品を供給する義務**

販売・引渡し

- **正しい使用方法を伝える義務**
- **誤使用の危険を伝える義務など**

使用開始

一般家庭用製品は十年が目安。

消費者は・・・

- 本体表示や説明書などを良く読んでリスクを回避して正しく使うことで、**誤使用による事故を予防する。**
- **故障したものは使わない。**
- **安直な購入判断をしないなど。**

PLD(製品事故発生後対策)

事故発生

迅速な初期対応

- ■一般クレームと製品事故の峻別
- ■製品事故の場合の被害状況把握
- ■ホームページなどによる告知
- ■社内外関係者との緊急連絡
- ■事故情報などの共有

義務

重大事故は経済産業省に報告義務
製品事故は NITE に報告義務

被害者の救済

迅速な判断と事故対応

製品事故の場合の過失割合算定

和解案の提示＞早期和解＞被害者の救済

【再発防止の努力】
事故原因の技術的究明改善、関係者の教育、経営資質の向上

設計寿命もしくは期待寿命到来による廃棄

寿命を超えた使用は重大な事故になる。

長期使用の経年劣化などによる重大事故を防止するために、平成 21 年 4 月 1 日に「長期使用製品安全点検・表示制度」が施行されました。

10. 製品事故発生後対策（PLD）

製品固有のもしくは製品内部の部品や構造に起因した事故、誤使用に起因した事故、いずれも製品事故として事業者は、製造 (輸入) 者も販売者もあるいは、その流通に介在した事業者に於いても、消費者に対する責任を回避できることではありません。事故に至った原因が「明らかに消費者の過失」によるもの以外は、誤使用であっても、その説明責任を全うしていることを事業者自らが第三者の意見も含め証明できなければ、責任は回避できないのです。

ですから、PLP で解説したように、説明書などの不備、記述方法において、事業者の一方的な都合で作られたものなどでは、この責任を問われることになります。製品事故が発生した場合は、P.9 の図に示したように、事業者が義務として行わなければならないことがあります。その最も重要なことは、【被害者の救済】であり、過失の有無を問題視する前に、被害者の被害状況、特に重大な事故になったのなら、法的対応ではなく、被害者の状況を的確に把握し、しかるべき救済の方法を考えることが必要です。そのことと、法的な賠償責任を混同する行為は、被害者感情を逆撫でし、正しい被害状況も把握できなくなります。

製品（PL）事故による事業者の損害

（イメージです）

直接損害
被害者本人の治療費、修理・修復費用など

間接損害
財産権の侵害による逸失利益、慰謝料など

社会的制裁
回収命令や風評被害など

PL 保険による損害填補の現状

（イメージです）

直接損害
本人の費用は支払いできるが損害請求ベース特約などでは長期的視点で支障を来すことがある。

間接損害
初期対応費用や家族などの慰謝料など、団体保険では払えないケースがある。

社会的制裁
リコール費用は中小零細では事実上支払えない。特に自社の実施したリコール費用は保険の約款上支払えず、回収命令に耐えられる企業は少ない。風評もネット上の影響が大きく、web 対応力の弱い事業者には致命的になる。

PL 保険について：
平成 21 年 2 月～4 月に実施した当協会の実態調査では、保険会社からの特約や填補内容などに対する説明責任は果たされておらず、特に特約についての説明はほぼ 100%に近い状態で保険契約者は実態を知らない。大手に於いては一部の担当者が把握しているらしいが、社内情報としては共有されていない。

場所
実施日　　年　月　日

製品安全に関する実態調査のお願い

http://www.jtdna.or.jp
2009.3.4

多発する製品事故の主原因は「誤使用」だと言われています。その中でも長期間使用する可能性の高い製品について、平成 21 年 4 月 1 日より、「長期使用製品安全点検・表示制度」が施行されます。その内容については、正しく表示しないと PSE マークをつけられず、そのまま販売すると「技術基準違反」となり、懲罰をうけます。このため、当協会では、経済産業省製品安全課の指導の元、特に設計寿命の判断が難しいと思われる輸入製品を事例に、関係事業者に対し表示対策の緊急セミナーを行っています。
当協会の「PL 対策（製品安全）セミナー」実施に際し、実情を取りまとめ、製品安全に関わる行政や各関係省庁への実態報告、又当協会のセミナー内容の充実のために、当調査にご協力ください。

1. 会社（事業）の内容をお聞かせください。

1-1　業種（業態）　□製造業　□輸入業　□卸売り　□小売り　□その他（　　）
1-2　ホームページ（無料は除く）　□有る　□無い
　　→製品安全情報サイト　□有る　□無い
1-3　平成 19 年 3 月に経済産業大臣により告知された製造事業者、輸入事業者、修理・設置工事事業者、販売事業者に対しての「製品安全自主行動計画策定のためのガイドライン」を知っていましたか。
　　□知らなかった　□知っていたが対応していない　□既に対応している
1-4　勤務時間外でも現場と経営トップの連絡網が機能していますか。
　　□はい　□いいえ

2. 改正消費生活用製品安全法についてお聞きします。

2-1　H19 年 5 月にこの法律が大幅に改定されたのを知っていますか。
　　□詳しく知っている　□変わった事は知っている　□知らない
2-2　製品事故については報告義務になったことを知っていますか。
　　□詳しく知っている　□知っているが詳しくは知らない　□知らない
2-3　違反については【違反→命令→販売禁止→罰則・併科有り】を認識していますか。
　　□詳しく知っている　□知っているが詳しくは知らない　□知らない
2-4　今回の改正で、表示や説明書にも言及している事を知っていますか。
　　□詳しく知っている　□知っているが詳しくは知らない　□知らない

3.「長期使用製品安全点検・表示制度」についてお聞きします。

3-1　この制度についてはご存知ですか。
　　□詳しく知っている　□知っているが詳しくは知らない　□知らない
3-2　対象製品の表示内容についてはご存知ですか。
　　□詳しく知っている　□知っているが詳しくは知らない　□知らない
3-2　この表示が「PSE（技術基準)」のことだとの認識はありますか。
　　□詳しく知っている　□知っているが詳しくは知らない　□知らない

4. 生産物賠償責任（PL）保険についてお伺いします。

4-1　全ての事業者（個人も）が契約するべき保険だと知っていますか。
　　□詳しく知っている　□知っているが詳しくは知らない　□知らない

以下は契約している方にお聞きします

4-2　事故の際、示談はご自身で行う事やその手順などの説明を受けていますか。
　　□毎年詳しく確認している　□以前受けた気がする　□わからない（若しくは受けていない）
4-3　この保険の請求経験について
　　□請求し使った事が有る　□請求した事は無い
4-4　事故発生ベースと損害請求ベースのメリット・デメリットについて
　　□詳しく知っている　□知っているが詳しくは知らない　□知らない
4-5　損害請求ベースの場合、一度解約したり継続のずれ、他社からの切替えなどではそれまでに出荷されたものが保険対象外だと説明を受けていますか。
　　□詳しく知っている　□知っているが詳しくは知らない　□知らない
4-6　保険をやめその後発生した損害は。請求期限をすぎると支払えない事の説明を受けていますか。
　　□詳しく説明された　□詳しくは説明されていない　□全く知らない
4-7　リコールや初期対応費用、訴訟費用などの特約説明、請求方法の説明は受けましたか。
　　□詳しく説明された　□詳しくは説明されていない　□全く知らない

以上ご協力ありがとうございました。

FAX 送信先　03-5875-6176　特定非営利活動法人　日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会

＜商品に関する意識調査です＞

商品事故の主な原因は「使用者の誤使用」と言われています。当協会ではこのことを問題視し、「一般消費者」の方を対象に意識調査を行っています。この調査結果は集計後、経済産業省などの関係省庁等に提出し、消費者に対する事故予防策の普及啓蒙や、企業に対する表示指導等に役立てていただくことを目的としています。（個人情報は必要としません。）皆様のご協力よろしくお願いいたします。

●調査実施日：　　年　　月　　日　●調査場所　：　　都府県　　市（区）

1.取扱説明書について

1-1　あなたは商品の使用前に取扱説明書を読みますか。
　　□はい　　□商品による　　□いいえ
1-2　「いいえ」とお答えの方、その理由は何ですか。
　　□面倒だから　　□読みにくいから　　□困らないから
1-3　あなたは取扱説明書を保管していますか。
　　□はい　　□いいえ　　□商品による

2. 商品事故について

2-1　商品には、「商品の欠陥が原因」で起こる事故と、「使用者の誤使用が原因」で起こる事故があるというのをご存知ですか。　　□知っている　　□知らない
2-2　万一、商品事故が起こった際にはどこに連絡しますか。（複数回答可）
　　□購入店　　□取扱説明書に記載された連絡先　　□消費者センター
　　□その他（　　）

3. 商品の寿命について

3-1　「商品の寿命」はいつだと思いますか。
　　□動かなくなったとき　□動作がおかしくなったとき　□修理できなくなったとき
　　3-2　商品を廃棄（捨てる）する「基準」は何ですか。
　　□壊れたとき　　□汚くなったとき　　□新たな製品を購入したとき
3-3　食品にも賞味期限があるように、あらゆる商品にも寿命があります。
　　商品に「寿命期間」の表示があった場合、どの程度参考にしますか。
　　□必ず守る　　□守らない　　□商品による

4.回答者について

●性　別：□女性　□男性　●年　代：□10 代　□20～30 代　□40～50 代　□60 代以上
●ご職業：□専業主婦（夫）□パート　□会社員　□自営業　□その他（　　）

ご協力ありがとうございました。

〔アンケート実施者〕特定非営利活動法人　日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会
電話：03-5875-6175　URL：http://www.jtdna.or.jp　メール：c-japan@jtdna.or.jp

FAX 送信先：03-5875-6176

※アンケート回収のない場合はお手数ですが上記まで FAX をお願いします。

取扱説明書ガイドライン
最新！PL対策解説書
購入申込書（2009年版）

JTDNA
www.jtdna.or.jp
内閣府認証NPO法人
日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会
〒171-0021東京都豊島区西池袋3-22-5パークスビル3Ｆ
TEL：03-5875-6175　FAX：03-5875-6176
eMail：c-japan@jtdna.or.jp
URL： http://www.jtdna.or.jp/

1. 取扱説明書ガイドライン第1章「教育編」1冊1,260円（税込） 仕上がり　A4

　唯一、製造者や販売者が使用者に説明責任を果たすことのできる「取扱説明書」という書類。その書類をただの紙切れにするか、目的を達成させるための努力や、誤使用を無くす企業努力を形に表すことができるかは、この書類の善し悪しにかかっています。「教育編」では身近な取扱説明書を例にし、「マニュアルの目的」についてCSR、コンプライアンス教育の原点としてご使用ください。

2. 取扱説明書ガイドライン第2章「実務編」1冊1,260円（税込） 仕上がり　A4

　「教育編」で「取扱説明書の目的」を理解した後、実際にはどうすべきか、どのような目的、機能を果たすためにどう作るべきか、マニュアルの原点ともいえる取扱説明書の「形」について、「機能」を基に事例をあげ、マニュアルの基本であるサイズや全体の構成、記述方法をわかりやすく解説しています。特に製品寿命表示に関する内容は今後最も重視されます。取扱説明書制作者はもちろん、カタログ、web制作者、多種多様な製品を扱う事業者の社内規格の見直しなどにご利用ください。

3. 取扱説明書ガイドライン第3章「検証編」1冊1,260円（税込） 仕上がり　A4

　当協会「検証プログラム」の活用方法をご説明します。協会ガイドラインに則り、「検証プログラム」の活用することにより、消費者視点の取扱説明書の完成度や改善成果、その製品のもつ製品安全上の様々な環境評価について、試験成績データなどでは発見できない製品製造者のモラルレベル、経営資質などを数値とレーダーチャートで示し、外見上や会社の規模やブランドに依存しない正しい客観的評価を行うことができます。多様化した販路、製造過程などに対応した新しい品質管理の方法としてご利用ください。

4. 最新！PL対策2009解説書　1冊　800円（税込み） 仕上がり　A4

　古い「PL法対策」からIT社会に即し「最新のPL対策」を、予防策から事故発生後の企業のすべきこと、またPL対策は「製品事故被害者救済のための社会インフラ」という、当協会の主たる研究テーマを解説しています。早期和解を実行するための過失割合の考え方、製品事故を予防すること、早期和解に必要な条件、事業者の役割、製品事故被害者救済のための仕組みについて、当協会の取組みの全容を示しています。具体的な導入については、公式サイトにて、「最新！PL対策導入ガイド」を公開しています。

◀

下記にご記入の上、FAXにてお申込みください。

会社(団体)名　　電話　　-　　-

役職　　ご氏名　　FAX　　-　　-

ご住所　〒　　-

eMail　　@　　http://

ご購入明細　（送料着払）※30冊以上の申込みは送料当協会負担		
1. 取扱説明書ガイドライン第1章「教育編」1冊1,260円（税込）	冊	円
2. 取扱説明書ガイドライン第2章「実務編」1冊1,260円（税込）	冊	円
3. 取扱説明書ガイドライン第3章「検証編」1冊1,260円（税込）	冊	円
4. 最新！PL対策2009解説書　1冊　800円（税込）	冊	円

お振込予定日 H　　年　　月　　日　　お振込金額　　円

お振込口座　三菱東京UFJ銀行　西池袋支店　普通2319398
【口座名義】特定非営利活動法人　日本テクニカルデザイナーズネットワーク協会　理事長　渡辺吉明
※振込手数料はお申込人がご負担ください。

●見積書・請求書発行　□必要　□不要　●領収書　□必要　□不要

※発送は申込書受信と代金の入金確認後になりますが、お急ぎの場合は事務局までご連絡ください。
※品切れなどの場合は、お届けのメールアドレスに発送予定日をご連絡いたします。

FAX送信先03-5875-6176